سلسلة أعمال الناس



الفنادق







مكتبة العبيكان



سلسلة أعمال الناس

الفنادق



ديبورا فوكس

مركز التعريب والترجمة بمكتبة العبيكان

مكتبة العبيكان

ⓒ مكتبة العبيكان، ١٤٢٤هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

فوكس، ديبورا

الفنادق / ديبورا فوكس؛ مركز التعريب والترجمة بمكتبة العبيكان. - الرياض، ١٤٢٤هـ.

٢٨ص، ٢١X ٢٩ سم.- (سلسلة أعمال الناس؛٣)

ردمك: ٦- ٣٠٧ - ٤٠ - ٩٩٦٠

١- الفنادق - تنظيم وإدارة أ- مركز التعريب والترجمة بمكتبة العبيكان (مترجم) ب- العنوان ج- السلسلة

ديوي ٦٤٧,٩ ١٤٢٤/٩٩٩

ردمك: ٦- ٣٠٧ - ٤٠ - ٩٩٦٠ رقم الإيداع: ١٤٢٤/٩٩٩

Published by Evans Brothers limited

2A Portman Mansions

Chiltern Street

London W1M 1LE

ISBN 0237 51964 X

الطبعة الأولى ١٤٢٤هـ/٢٠٠٣م

الناشر

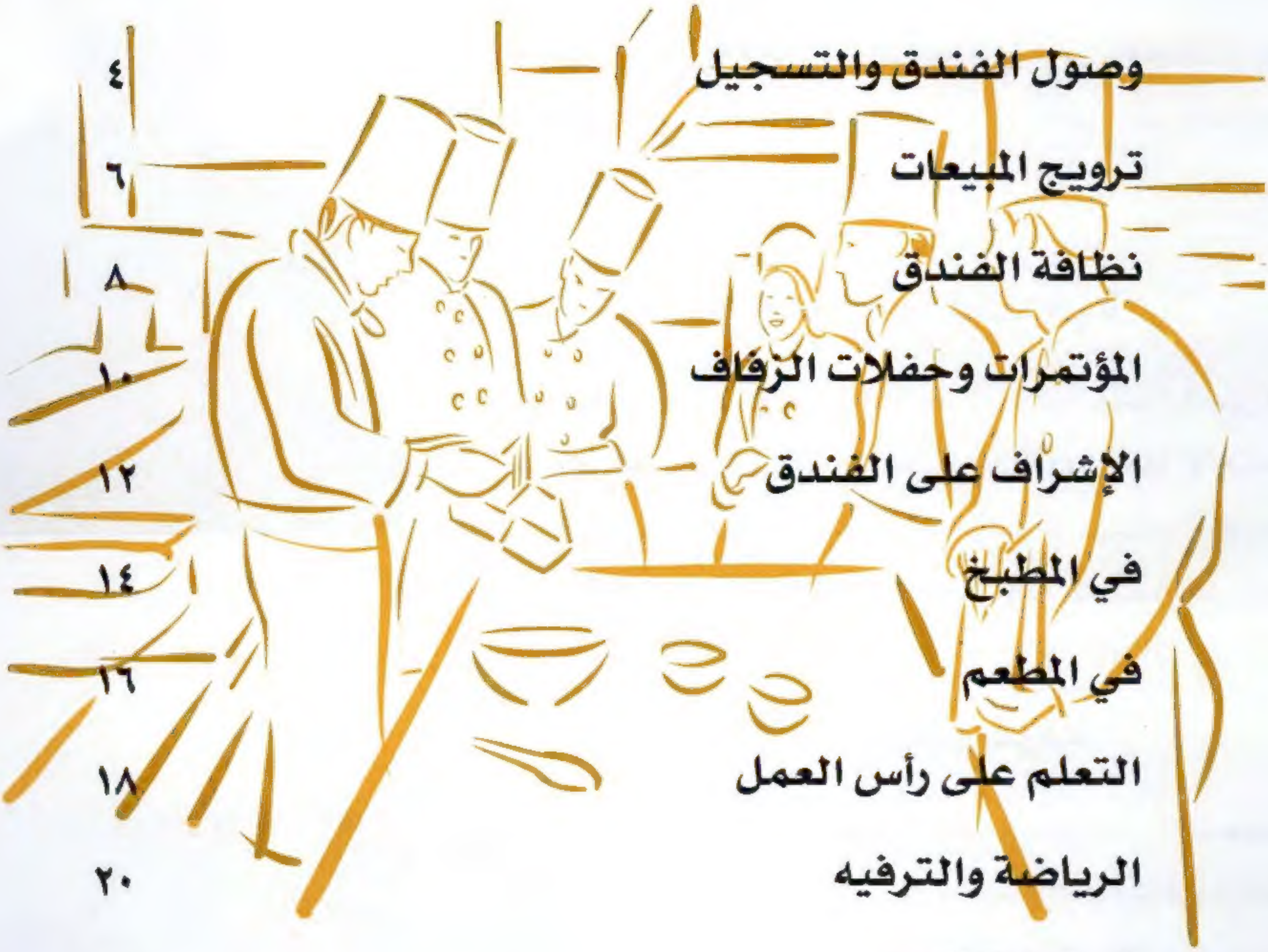
مكتبة العبيكان

الرياض - العليا - طريق الملك فهد مع تقاطع العروبة

ص.ب ٦٢٨٠٧ الرمز ١١٥٩٥

هاتف ٤٦٥٤٤٢٤ فاكس ٤٦٥٠١٢٩

بسم الله الرحمن الرحيم



وصول الفندق والتسجيل



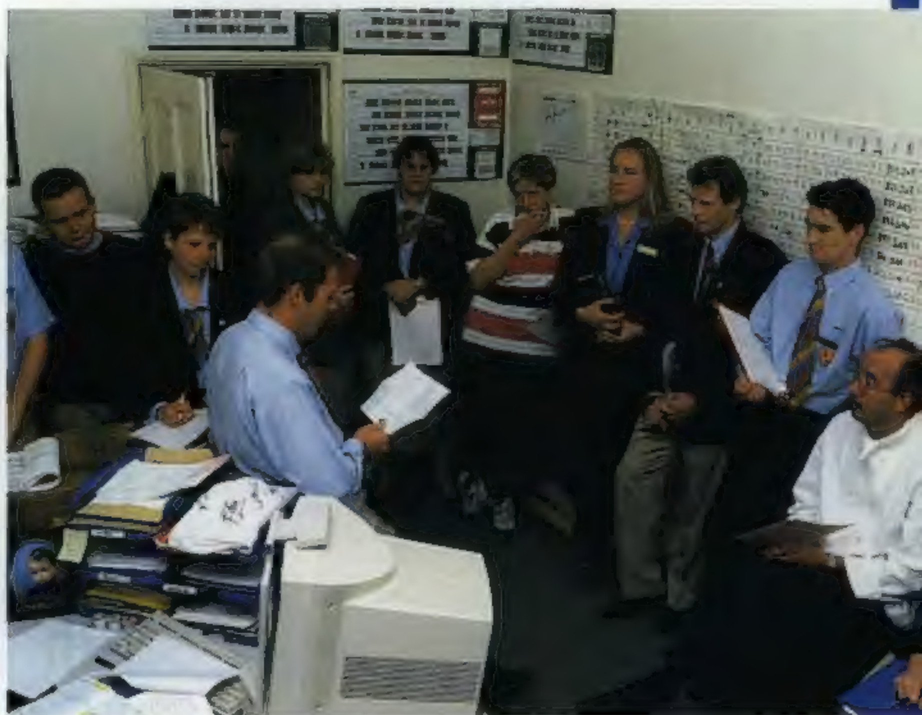
اسمي توني، أعمل مديراً للعمليات في أحد الفنادق الكبيرة . وإدارة العمليات في الفندق الذي أعمل فيه واحدة من عدة إدارات ، على رأس كل واحدة منها مدير . وإذا واجهت أحد المديرين المسؤولين عن الاستقبال أو الصيانة أو النظافة أو المطعم أو قاعة المؤتمرات أي مشاكل في عمله فإنه يلجأ إليّ بصفتي مديراً للعمليات . ومن واجباتي التأكد من أن جميع هذه الإدارات تعمل وتؤدي وظائفها على أكمل وجه وضمن سقوف الإنفاق المحددة في الميزانية .

الاجتماعات الصباحية

صباح كل يوم ، عدا عطلة نهاية الأسبوع ، يُعقد اجتماع قصير في مكتب المدير العام يحضره مندوب عن كل إدارة . وفي هذا الاجتماع نناقش أي ترتيبات مطلوبة لذلك اليوم ولمقابلة أي متطلبات تفرضها الأحداث المهمة مثل: وصول لاعبي كرة القدم أو كرة المضرب . ونقف في هذا الاجتماع على عدد الغرف المحجوزة لليلة.

حجز غرفة

يضم هذا الفندق ١١٢ غرفة يخدمها ٢٣٠ شخصاً، وذلك هو عدد المنسوبين . والموسم الذي يتم فيه شغل الغرف أكثر من غيره هو الفترة من يونيو إلى سبتمبر من كل عام . ويتم حجز الغرف عن طريق الاتصال الهاتفي بموظفي الحجز . حيث يصل متوسط ما يرد عليه موظف الحجز الواحد إلى ١٣٠ مكالمة في اليوم الواحد ، أغلبها خلال فترة تناول وجبة الغداء . ولتسهيل مهمة موظفي حجز الغرف توجد شاشة حاسب آلي أمام كل واحد منهم تظهر عليها جميع المعلومات التي يحتاجها الموظف . مثل: أسعار الغرف وما هو مشغول منها وما هو شاغر . ولتفادي التعطيل لدينا موظفون احتياطيون نضيفهم للقوة العاملة في ساعات الذروة.



▲ اجتماع الصباح ، ويشارك فيه مندوبون عن كل إدارات الفندق ، يناقش ما سيحدث في ذلك اليوم .





► تضع موظفة الحجز سماعات على رأسها حتى يمكنها الاستماع للمكالمات الواردة لقسم الحجز، وفي الوقت نفسه التعامل مع لوحة المفاتيح والمعلومات على شاشة الحاسب الآلي.



▲ البواب يساعد نزلاء الفندق في حمل الأمتعة .

التأكد من الحجز

يراجع جميع النزلاء الجدد موظف الاستقبال فور وصولهم الفندق بغرض التأكد من الحجز واستلام مفاتيح الغرف. وفي فندقنا بوابان متفرغان لمساعدة النزلاء وحمل أمتعتهم. ولأن لهما دراية واسعة بالمنطقة التي فيها الفندق، تجدهما خير معين لضيوف الفندق وهم داخله، وكذلك يدلانهم على الأماكن التي تستحق الزيارة.

تسمى المنطقة التي تستقبل النزلاء لأول مرة وتكتمل فيها إجراءات المراجعة والتسجيل بـ "بهو الفندق". ويعمل في بهو فندقنا ١٢ عاملاً تحت إشراف مدير واحد.



بعد إكمال دراستي الثانوية، التحقت بإحدى كليات الفندقة؛ لأن أمنيتي كانت أن أصبح طاهياً ماهراً . وبعد التخرج عملت في مهنة طاه تحت التدريب بمدينة لندن على ظهر باخرة سياحية . تدرجت في الوظيفة حتى صرت مديراً لقسم الأطعمة والمشروبات .

ولكي أحقق أمنيتي لم يكن أمامي خيار سوى العمل الدؤوب، وذلك يتطلب المواصلة لساعات طويلة كل يوم . وعلى سبيل المثال لم أتمتع طوال الأسابيع الثلاثة الماضية بالراحة سوى يوم واحد فقط. ولكني اعتدت هذه الحياة وصرت محباً للجو العام في الفنادق ، فكل يوم هناك أناس جدد أتعامل معهم ، وأشياء جديدة أتعرف عليها .

ترويج المبيعات

نطمع أن يكون فندقنا محل إقامة عدد كبير من الناس في كل المواسم. وفي هذا المجال من العمل، أن تكون مشغولاً دوماً، هو الوضع الأفضل. ففي الفنادق تعقد الشركات اجتماعاتها ومؤتمراتها، ويقيم الناس مناسبات زواجهم. أمّا نحن فننظم بطولات لرياضة الغولف، ونوفر صالة للألعاب الرياضية، ونادياً للترفيه والتسلية لجذب المزيد من الناس. ومسؤولية كل هذا العمل تقع على مكتب المبيعات الذي يضم خمسة موظفين ، اثنان منهم لحجز قاعات المؤتمرات، وثالث لحجز ملاعب الغولف، ورابع مسؤول عن مناسبات الزواج واحتفالات الأعياد، والخامس مفرغ لتوزيع النشرات الدعائية التي تروج للمبيعات، وعلى رأس هذا الفريق مدير الإيرادات .



▲ فريق المبيعات مسؤول عن ترتيبات الحجز لمناسبات الزواج والمؤتمرات ومنافسات الغولف .

اجتماعات المبيعات

هناك اجتماعات منتظمة لفريق المبيعات لمواكبة تطورات ومعرفة موقف الفندق وسير الأمور في أنشطة الحجز، فالمدير يباشر ويتابع كل شيء، وهو حريص على دراسة ومناقشة كل ما من شأنه زيادة حجم العمل التجاري



◄ نانسي ، المسؤولة عن حجز قاعات المؤتمرات، تناقش استفساراً عن أحد المؤتمرات مع زميلها ماثيو .





▲ المدير العام (الثاني من اليسار) يناقش بعض الأفكار حول استقطاب مجالات عمل جديدة مع ثلاثة من المديرين.

وعائدات الفندق خلال الأشهر القليلة القادمة. وفي هذه الاجتماعات يعرض المراقب المالي الأرقام التي تعكس مدى شغل غرف الفندق والمبالغ التي تدرها الوسائل الترفيهية وفعاليات الغولف ومناسبات الزواج .

تمثل مديرة مبيعات المنطقة حلقة الوصل بين فندقنا والشركات والهيئات المحلية، فهي دائمة الحركة والالتقاء مع الناس الجدد الذين يحتمل أن يكونوا عملاء لنا بغرض تقديم الفندق والتعريف بما يتوافر فيه من خدمات وإمكانات ومرافق.



▲ مدير مبيعات المنطقة "خارج الفندق" معظم الوقت.

تحدد خطة الفندق حجم مبيعات أسعى لتحقيقها . والوسيلة هي شغل أكبر عدد ممكن من غرف الفندق طول السنة . وأنا أعرف جيداً المواسم التي نكون مشغولين فيها للغاية ، وأيها أهدأ حركة . إذن علي التفكير حول طرق مبتكرة تحرك العمل في أشهر الكساد وتضمن لي أننا نتقدم خطوة للأمام ونسبق منافسينا في هذا المضمار .

كلير – مديرة المبيعات

نظافة الفندق

طبيعة العمل توجب نظافة كافة مرافق الفندق الداخلية والخارجية يوميًا، وعلى رأسها غرف النوم. والإدارة المسؤولة عن النظافة تسمى "إدارة التدبير" ، وتضم ٣٠ عاملاً ترأسهم مديرة التدبير. وأغلب العاملين متفرغون تماماً لهذه المهمة، حيث على كل واحد منهم نظافة ما بين ست إلى ثلاث عشرة غرفة في اليوم اعتماداً على المساحة. وتتضمن مسؤوليات هؤلاء العمال المباشرين تنظيف الحمامات وتبديل المناشف ومستلزمات العناية الشخصية، وترتيب الأسرة ونظافة وتلميع الأثاث وتوفير احتياجات النزلاء من الشاي والقهوة والبسكويت.

(أؤدي أعمالي دائماً على نسق واحد؛ لأن وجود نظام معين يمكّن من إنجاز العمل بسرعة. فأوّل ما أفعله هو ترتيب الأسرَّة، يلي ذلك نظافة مكونات الغرفة والتأكد من أنّ المذكرات ومستلزمات الكتابة موجودة في أماكنها الصحيحة، بعد ذلك انتقل للحمام. وإن كان النزلاء من الشخصيات المهمة فهناك تعليمات بتزويد الغرف بأطباق الفاكهة والمياه المعدنية، وفي الليل نعود مرة أخرى لتغيير فرش الأسرة وإسدال الستائر وإضاءة الأنوار.

فال - مديرة غرف



◄ يتلقى عامل نظافة وترتيب غرف الفندق تدريباً خاصاً على كيفية فرش الأسرة. ومشرف التدبير مسؤول عن متابعة كل متدرب حتى يتقن عمله تماماً.





ـ مباشرة الغرف، كارول تتأكد من أن عربتها "الترولي" معبأة جيداً
المفارش وأكياس الوسائد والشامبو والصابون والشاي والقهوة
البسكويت قبل البدء في تنظيف الغرف المخصصة لها.

رئيسة قسم التدبير

على رئيسة قسم التدبير طلب جميع المواد اللازمة من حاليل التنظيف إلى الشامبو والصابون، مع مراعاة لتصرف في حدود الميزانية المخصصة لها. ومن سؤولياتها أيضاً تعيين الموظفين وتدريبهم وتحديد ساعات عملهم. كما يجب عليها أن تتصل بالفنادق الأخرى التابعة لجموعتنا لمقارنة التكلفة، وبالمغاسل الخارجية لترتيب رسال المناشف والمفارش ليتم تنظيفها.

جميع المفارش والمناشف تحتاج للفرز والتصنيف قبل حزمها في
زم وتسليمها لمندوبي المغاسل الخارجية لتنظيفها ثم إعادتها في
ليوم التالي.





تكلفة النظافة

- على كل مباشر إنجاز نظافة وترتيب الغرفة الواحدة خلال ٢٥ دقيقة.
- تكلف محاليل النظافة ٢٠ بنساً للغرفة الواحدة، أما القهوة والشاي والبسكويت والشامبو والصابون فتكلف ١,٨٠ جنيهاً للغرفة.
- أحياناً نستعمل ما يقارب ٦٠٠٠ مفرش سرير و ٦٠٠٠ منشفة في الشهر الواحد خلال موسم الذروة.

المؤتمرات
وحفلات الزفاف

هذه السنة نفذت أكثر من ٩٠ حجزًا لحفلات الزفاف، و شاركت بنفسي في ترتيبات جميع تلك المناسبات، مثل التعاقد مع المصورين ومحلات بيع الزهور . واحياناً أقضي ما يقارب سنة كاملة في التخطيط مع زوجين لإخراج حفل زفافهما بالشكل الذي يرغبان. وإنه لرائع حقًا أن ترى الأشياء تسير بشكل منتظم خلال يوم المناسبة.

نيكولا، منسقة حفلات الزفاف



▲ نقاش سريع مع نيكولا، منسقة حفلات الزفاف، بعد أن اطمأنت أن كل الأمور تسير على ما يرام ودون أي مشاكل.

لدينا اليوم مناسبتا زفاف في الفندق؛ لذلك نرى منسقة حفلات الزفاف شديدة الحرص على ضمان سير جميع الترتيبات والأمور حسب ما هو مخطط لها. فمتعهد الزهور ينشط في تزيين الصالتين بينما يتولى فريق الأفراح مهمة إعداد الطاولات، وكل ذلك تحت إشرافها المباشر.



◀ عمال صالة الأفراح يلمعون الأواني الزجاجية استعداداً لإحدى حفلات الزفاف.





▲ أحد المشرفين يجهز قاعة المؤتمرات، ويتضمن عمله فرز الملفات والأقلام والتأكد من أن آلة العرض (بروجكتر) تعمل بكفاءة.

المؤتمرات

لدينا تسع قاعات مجهزة للمؤتمرات، فإذا تم شغلها جميعاً يكون لدينا بالفندق ٣٠٠ شخص في ذلك اليوم! وطبيعة عقد المؤتمرات تتطلب إعداداً جيداً، فالمجتمعون يحتاجون إلى فترات استراحة تتضمن تناول الشاي والقهوة أو وجبات غداء وعشاء أحياناً. وقد يستمر المؤتمر عدة أيام، وفي مثل تلك الحالات يحتاج بعض المشاركين لغرف يقيمون فيها. وترتيب كل هذه المسائل يقع ضمن مسؤوليات مدير المؤتمرات الذي يرأس فريقاً من ستة موظفين.

أصل الفندق الساعة ٦.٣٠ صباحاً، وأبدأ بفحص القاعات التي تم تجهيزها الليلة الماضية. وعند وصول وفود المؤتمر أعرفهم بنفسي وأقدم لكل وفد جهاز إرسال واستقبال لاسلكي صغير "ووكي توكي" وأشرح لهم كيفية تشغيله حتى يمكنهم الاتصال عليّ في أي وقت خلال اليوم .... أنا أنعم بوظيفة لا توجب بقائي في مكتب ممل طول اليوم خاصة وأنّ ساعات العمل بالفندق طويلة جدًا. وأجد متعة لكون عملي في قسم المؤتمرات يمنحني حرية كبيرة في الحركة.

نيل ، فريق المؤتمرات

الإشراف على الفندق

ضمن مرافق هذا الفندق ميدانان ممهدان للفولف، وبكل واحد منهما ١٨ حفرة. وللمحافظة على الملعبين جاهزين دائماً، هناك عشرة من العاملين المتفرغين يشكلون فريق الرعاية. ويقوم هذا الفريق يومياً بتقليب وتسوية تربة "الشَّرَك" وهو الأرض الرملية المرتفعة والمنخفضة في ملعب الغولف لإعاقة اندفاع الكرة، وتمهيد "المَخْضَرَة" وهي مساحات العشب الأخضر التي تضم حفرة الغولف لضمان بقائها نضرة ومسطحة دائماً، بالإضافة إلى قص وتشذيب عشب الملاعب. وطبيعة هذا العمل تتطلب بقاء الفريق خارج الفندق سواء كان الجو مشمساً أو يتساقط فيه الجليد. أما حدائق الفندق والتي يبلغ مجموع مساحتها هكتارين، فيشرف عليها بستاني طول العام.



▲ عامل يجهز حفراً جديدة ويردم أخرى على " المَخْضَرَة" ليحافظ على العشب والملعب ملائمين لمتطلبات لاعبي الغولف المحترفين.

▼ تربة «الشَّرَك» تحتاج إلى التقليب والتسوية يوميًا





◄ تجهيز حفرة جديدة على أرض الملعب.



قسم الصيانة

لا يمر يوم دون أن تكون هناك أعطال صغيرة في مرافق الفندق تحتاج لصيانة أو الإصلاح . فقد يُبلّغ عن تسريب للماء من أحد الصنابير، أو انسداد في فتحات التصريف أو خلخلة أحد الأبواب، أو مصباح كهربائي يحتاج لتبديل. ومدير المرافق هو المسؤول من إدارة الصيانة في الفندق، وهذه الإدارة تتولى ترتيب وتنفيذ مثل هذه الأعمال اليومية. ومن ضمن واجبات هذا المدير أيضاً تحديد ومتابعة مشاريع المباني الجديدة.

يضم قسم الصيانة ثلاثة موظفين، مهندسين وفني ديكور. وفي حال ملاحظة أي من عمال النظافة المباشرين للغرف لأي خلل أثناء أداء واجبه يقوم بتعبئة بطاقة طلب الإصلاح وتسليمها لقسم الصيانة.

▼ المهندس يفحص مرشحات مياه بركة السباحة.



نرغب في بناء متجر صغير خاص بالعاملين في الفندق . وأجد متعة كبيرة عندما يتم تكليفي بأمر من هذا القبيل . حيث أقوم بحساب التكاليف ووضع الخطط وتحديد مقاول المباني من خارج الفندق ووضع الجدول الزمني لإنجاز العمل .

غردون . مدير المرافق





▲ فني الديكور يجري بعض الإصلاحات داخل أحد حمامات الفندق.

كم نصرف ؟

- يصرف الفندق ٣٥٠ جنيهاً في الشهر لشراء مصابيح الإضاءة .
- فاتورة الاستهلاك الشهري من الكهرباء تبلغ ٧٠٠٠ جنيه في فصل الصيف و ١٠,٥٠٠ جنيه في فصل الشتاء.
- ندفع حوالي ٢٩,٠٠٠ جنيه سنوياً ثمناً للماء، إذ تستهلك الرشاشات الآلية لري عشب الملاعب كميات كبيرة من الماء.

داخل المطبخ



▲ كبير الطهاة في اجتماع يومي مع بقية الطهاة لتحديد برنامج العمل.

ينشط مطبخ الفندق يومياً ابتداءً من الساعة الخامسة صباحاً عندما يبدأ طاهي وجبة الإفطار في إعدادها. ويستمر العمل المتواصل حتى منتصف الليل، أي بعد فراغ الطهاة من إعداد وجبة العشاء. ويرأس كبير طهاة فندقنا ٣٢ من العاملين يتوزعون على مختلف أقسام المطبخ، فهناك فريق طهاة يعمل في تحضير المعجنات وآخر في إعداد المتبلات والصلصات، وثالث مسؤول عن طهي اللحوم ومختلف أنواع السلطات وهكذا.

▼ أحد الطهاة يراجع محتويات طلبية داخل قسم منتجات الألبان.



التموين

يوفر الفندق المواد الغذائية الطازجة مثل: الخضراوات والألبان واللحوم والخبز للمطبخ يومياً. ويتم وضع ختم تاريخ وصول هذه المواد للفندق أولاً قبل حفظها تحت درجات الحرارة المناسبة لكل صنف.



◄ أحد الطهاة يفحص قوارير حليب وصلت للقسم الذي يعمل فيه.





► تحفظ الحلويات باردة داخل الثلاجات.



والفندق مجهز بعدد من الثلاجات والبرادات الضخمة، التي تسمح بحركة الإنسان داخلها، وغرف باردة للمواد التي تحفظ تحت التبريد، وغرف أخرى تحفظ المواد الجافة والقوارير والمعلبات.

إعداد الطعام

يضع كبير الطهاة ونائبه جميع خطط قوائم الطعام قبل أسبوع من تاريخ بدء تقديمها بمطعم الفندق. فهناك بعض الأصناف التي يمكن إعدادها قبل وقت كاف، مثل المعجنات والحلويات التي يختم بها الطعام والصلصات ومرق التوابل والفطائر واللحوم التي تقدم باردة، وهذا يتيح للطهاة متسعاً من الوقت لإعداد الوجبات الطازجة فور طلبها.

◄ رئيسة الطهاة بقسم المعجنات تتولى تزيين بعض الأطباق الحلوة أعدتها هي ومساعدها في وقت سابق. وتحفظ هذه الأطباق مبردة داخل ثلاجات قسم منتجات الألبان لحين موعد تقديمها.

كل يوم لدينا قائمة بالأطباق "الخاصة"، ويمكن لأي طاه أن يقترح الطبق ويختار كيفية تحضيره. وصاحب الطبق الذي يحقق أعلى عدد من الطلبات عليه شراء مشروبات لبقية الطهاة الموجودين في المطبخ.

مارك ـ نائب كبير الطهاة

حقائق عن الطعام

- يمكن أن ينفق كبير الطهاة على الطعام ما يصل إلى ٤٠,٠٠٠ جنية شهرياً .
- في المواسم والمناسبات التي تشهد إقبالاً على الفندق، يمكن أن تبلغ الوجبات المطلوبة الألف يومياً.
- يطلب كبير الطهاة ٥٠٠ كيلوجرام من السجق و ٤٠٠ طبق من البيض و ٢٣٦٠ لتراً من الحليب شهرياً.
- كلمة " "Sous" في الفرنسية تعني نائب كبير الطهاة.

داخل المطعم



▲ يعــــرف كل نادل ونادلة في فندقنا الطرق الصحيحة لتجهيز طاولات الطعام. ويحدد لهم المشرف على المطعم عدد الطاولات الواجب إعدادها كل مساء.

يسود الهدوء كافة جوانب المطعم، ولا تسمع أصوات أخرى سوى موسيقى خافتة تنبعث من الخلفية، وذلك على عكس المطبخ حيث درجة الحرارة المرتفعة والازدحام والإزعاج. ففي المطبخ يعلو صوت كبير الطهاة من جهة ونائبه من جهة أخرى يصدران التعليمات للطهاة المنشغلين في إعداد مختلف أصناف الطعام وتجهيز الصحون والأواني الأخرى.

لجنة تذوق الطعام

تطلب من الندلاء والنادلات تذوق الطعام الذي يقدمه الفندق كل مساء. وبهذه الطريقة تكون عندنا لجان دائمة وجاهزة لتذوق المقبلات والأطباق الرئيسة والفواكه والحلويات التي يختتم بها الطعام عن طريق تناول عينات من كل صنف. وعلى كل عضو في لجنة التذوق إعطاء كل طبق درجة من مجموع عشر درجات (مثلاً ثمان من عشر درجات).



◄ يتـــذوق النادلون والنادلات مساء كل يوم الطبق "الخاص" على قائمة طعام تلك الليلة. ويحددون لكل طبق درجة من عشر درجات ويسلمون تعليقاتهم لكبير الطهاة.





◄ يتأكد نائب كبير الطهاة من أن طريقة وضع الطعام على الصحون لائقة قبل السماح للنادل بتقديمها للزبون.

خلف الكواليس

مساء كل يوم يكون كبير الطهاة أو نائبه هو المناوب والمسؤول عن المطعم. وعند تلقي طلب من المطعم يصيح الطاهي المسؤول "سجل عندك" موجهاً حديثه لبقية الطهاة . ويواصل "الطاولة ٤٨ : ٢ طبق ستيك، ٢سمك، ١ دجاج" وعلى الفور يبدأ الطهاة في إعداد الطلب. حيث يقوم طهاة الخضراوات بطبخ الخضار بينما يبدأ طاهي اللحوم والصلصات وفريقه إعداد الأطباق الرئيسة. والنظام المتبع في المطبخ هو أن تعد طلبات كل زبون وتكون جاهزة في لحظة واحدة. وعندما يسأل كبير الطهاة (هل طلبات الطاولة ٤٨ جاهزة ؟) يعني ذلك أنه يريد كل الأصناف المطلوبة أمامه فوراً.

درجنا على تعليق لوحة على باب المطبخ تقول "ابتسم فأنت على خشبة المسرح" . وفي الحقيقة، عندما تكون على كفك صينية طعام ثقيلة الوزن وكبيرة الحجم، تتحرك بها من داخل المطبخ حيث درجة الحرارة المرتفعة، لا تكون الابتسامة أول ما يمكن أن يخطر على بالك.

بدأت العمل كنادلة غير متفرغة في هذا الفندق منذ ست سنوات مضت، وقد استطعت أن أشق طريقي وأثبت جدارتي. واليوم أنا المشرفة على كل النادلين والنادلات والمسؤولة عن تخطيط ساعات عملهم ووضع الجداول التي توزعهم على الورديات. وبصفة عامة تعد ساعات عملي غير مناسبة لخلق علاقات اجتماعية خارج الفندق. فعادة أبدأ الدوام ما بين الواحدة والثانية بعد الظهر ويستمر حتى منتصف الليل.

أندريا، رئيسة نادلي ونادلات المطعم

التعلم على رأس العمل



▲ هذا النادل تحت التمرين يعمل برفقة نادلة متدربة وذات خبرة، وهنا تعلمه كيفية مراجعة الطلبات للتأكد من عدم نسيان فريق المطبخ لأي صنف.

عندما يكون هناك نادلون جدد تحت التمرين بالفندق، لابد من إخضاعهم لدورة تدريبية قصيرة على أصول المهنة قبل توزيعهم للعمل بمصاحبة من سبقوهم وأصبحوا أهل خبرةٍ. وعادة تستغرق هذه الفترة تسعين يوماً.

تدريب الطهاة

يحتاج الطهاة الجدد لاكتساب الخبرة في كافة المجالات ذات العلاقة بالمطبخ (راجع الصفحة ١٨). ونائب كبير الطهاة هو المسؤول عن تنظيم دورات التدريب على رأس العمل. فالطهاة الأعلى خبرة غير كبير الطهاة ونائبه، هم المسؤولون عن إعداد أطباق الطعام الرئيسة؛ لأنهم أكثر من اكتسب خبرة في



◄ تقديم وجبة الطعام داخل صالة الطعام الرئيسة.



◄ إعـــــداد أوراق البسكويت.



◄ طاهي المعجنات يضع بسكويت اللوز حول قالب حلوي.



▼ أحد طهاة اللحوم ومنتجات الألبان يعد شرائح أصناف مختارة من الأجبان.



عمل المطبخ عبر الممارسة المباشرة، وهم أيضاً من يتولى إعداد أطباق الطعام الرئيسة وتجهيزها للحفلات والمآدب المختلفة.

بدأت العمل هنا قبل عامين ونصف . وأول عمل كلفت به كان إعداد الشطائر (سندوتشات) بالمقهى . ومع مرور الوقت تدرجت حتى صرت طاه للصلصات . ولقد أتاح لي العمل مع مجموعة الفنادق الكبيرة هذه تدريباً جيداً وفتح أمامي فرصاً عظيمة.

سيمون . طاهي صلصات

تتطلب مهنة الطهاة بذل مجهود جسماني كبير. حيث يتعين علينا رفع وإنزال قدور الطعام الثقيلة الوزن؛ لأننا نعد الطعام لعدد كبير من الناس يومياً . كما أن قائمة الطعام التي يقدمها المطعم تضم عدداً كبيراً من الأصناف، وبالتالي تبلغ درجات حرارة المطبخ معدلات لا تطاق.

مارك، نائب كبير الطهاة

الرياضة والترفيه

يشهد النادي الرياضي الترفيهي لفندقنا إقبالاً شديداً في كل عطلة نهاية أسبوع. وبالإضافة لنزلاء الفندق، لدينا أعضاء يقصدون النادي أثناء ساعات النهار للرياضة وقضاء أوقات الفراغ فيه. فمنهم من يذهب لحوض السباحة أو حمامات البخار (السونا) أو حمامات الدلك المائي (جاكوزي) أو صالة الرياضة البدنية (الجمباز) أو حتى صالة الرقص. ويعمل في قسم الترفيه ٢٥ من منسوبي الفندق، يرأسهم مدير منشط الرياضة والترفيه. وأثناء العطلات المدرسية وبعض عطلات نهاية الأسبوع يعين المدير عدداً من العاملين للإشراف على "نادي الأطفال".

تقع على منسوبي قسم الرياضة والترفيه مسؤولية ضمان نظافة منطقة بركة السباحة بشكل دائم . فمنهم من يتولى قياس معدلات الكلور في الماء ودرجات الحرارة، ومنهم من يجمع المناشف المستعملة ويستبدلها بأخرى نظيفة من رف المستودع، وهناك من يتولى توفير محاليل غسيل الجسم والشعر والمنظفات بحمامات النادي، ومن يتولى رعاية وإرشاد رواد النادي لحظة الوصول.



▲ إحدى موظفات النادي تقيس درجة حرارة مياه بركة السباحة، وتكرر هذا الإجراء أربع مرات يومياً. ودرجة الحرارة المسجلة الآن ٣١ مئوية. وهي الدرجة المطلوبة تماماً.

الغولف

الفترة من يونيو إلى سبتمبر من كل عام هي الأكثر نشاطاً لمرافق الغولف في فندقنا، حيث تحجز الشركات الملاعب بغرض إقامة المنافسات بين منسوبيها وضيوف الفندق، وتسعى مديرة مناشط

بعد إكمالي مرحلة الدراسة التحقت بأحد الأندية الترفيهية وعملت في وظيفة حارس أمن وسلامة الرواد ومراقب أنشطة أوقات الفراغ . بعد ذلك التحقت بالجيش. وعندما تركت الخدمة العسكرية ،عدت للعمل في النادي الرياضي الترفيهي . ودرجت على إعداد "قائمة رغبات" سنوية أضمنها كافة معدات الرياضة البدنية التي أحتاجها في النادي ومرافقه وأرفعها لاجتماعات الميزانية.

واران . مدير قسم الرياضة والترفيه

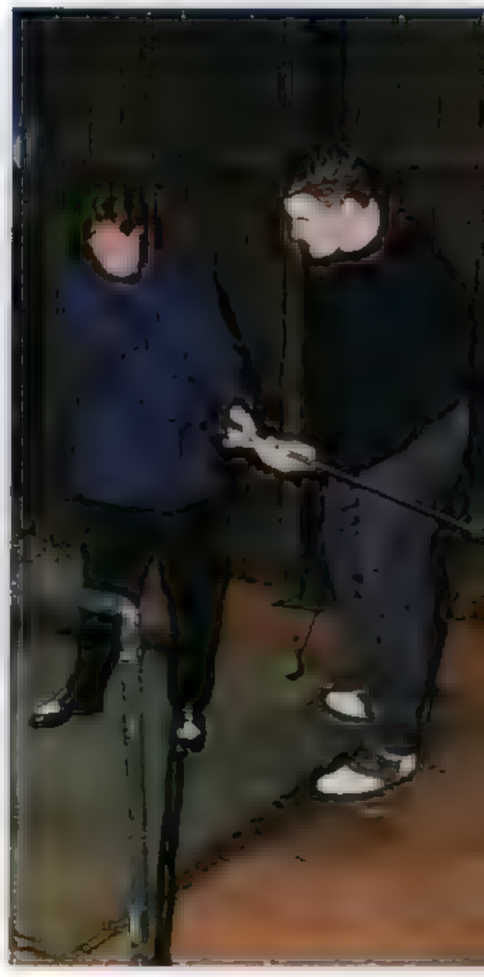


طول العام

- إن كانت ملاعب الغولف مغطاة بالندى، نوفر كرات برتقالية للاعبين.
- في الأعياد، توفر الوجبات الخفيفة من لحم " ديك الروم " وتقدم في الهواء الطلق على أرض الملاعب.
- يكلفنا تشغيل نادي الرياضة والترفيه ٢٤,٠٠٠ جنية في السنة.



الغولف لتشجيع المزيد من الضيوف والشركات على عقد منافسات طول السنة. ومن مهام مدير ملاعب الغولف التفكير في طرق جديدة لاستقطاب المزيد من عمليات حجز الملاعب طوال العام، خاصة وأن الفندق يضع ملعبين كاملي التجهيز تحت إدارته. وعلى مدير الملاعب التأكد من أن فريق الرعاية بالميادين يحافظ عليهما ومرافقهما وملحقاتهما في أحسن حال طول العام. وهناك حارس يطوف يومياً حول الملعبين، وهو على سيارته الصغيرة المكشوفة، ليتأكد من خلوهما من أية عوائق أو مشاكل.



▲ نوظف لاعبين محترفين في الغولف لإعطاء دروس في هذه الرياضة. وطول الحصة الواحدة ٤٥ دقيقة.

صالون الصحة والتجميل

هناك فريق من المختصين في العلاج التجميلي المتفرغين وغير المتفرغين يعملون في صالون الصحة والتجميل التابع لفندقنا. ومن بين أعضاء الفريق من تدرب على فنون الدلك الرياضي. وعادة يكون هناك نزلاء بالفندق قادوا سياراتهم لمسافات طويلة وقد يعاني بعضهم آلاماً في الظهر نتيجة لذلك.



◄ إحدى المتخصصات في العلاج التجميلي تستخدم المصباح الحراري على ظهر أحد النزلاء لتخفيف آلامه.

في نهاية يوم العمل

بعض الأيام أعمل من الساعة الحادية عشرة صباحاً وحتى الحادية عشرة مساء، ولكن اليوم سأسلم العمل للمدير المناوب بعدي عند الساعة الرابعة بعد العصر. والمدير المناوب هو المسؤول عن الوردية التالية، وعليه حل كافة المشكلات التي قد تطرأ. ففي الليلة السابقة - على سبيل المثال - لم تكن لدينا كمية كافية من المياه الساخنة، مما اضطرني لقضاء بضع ساعات مع المهندس حتى فرغ من إصلاح العطل. ومن المعتاد أن يقدم المدير المناوب تقريراً موجزاً حول الوضع وسير الأمور في الفندق للمدير الذي يليه، يتضمن عدد النزلاء بالفندق وما إذا كانت هناك أي مشاكل واجهتهم، وكذلك حجم حركة المطعم. ومن ضمن الإجراءات زيارة مختلف أقسام الفندق والتأكد من خلو مخارج الحريق من المعوقات.



▲ موظف يضع قوارير المشروبات الغازية داخل ثلاجة.

نظافة المطبخ

في نهاية كل يوم تتم نظافة المطبخ بعناية فائقة ليكون جاهزاً للاستعمال من قبل طاهي وجبة الإفطار الذي سيباشر العمل عند الساعة



◄ نهاية نوبة عملي والاستعداد للعودة إلى المنزل. وهنا أراجع بعض النقاط مع جانيس، وهي المدير المناوب بعدي.





◄ المطبخ مجهز بأحواض غسيل أواني (جلايات) كبيرة الحجم. وكافة الأواني الصغيرة الحجم يتم تنظيفها بواسطة الغسالات الآلية. أما القدور والمقالي كبيرة الحجم فتغسل يدوياً، لذلك تتواصل عملية الغسيل ليل نهار؛ لأن النظافة جانب حيوي بالنسبة لنا.

▼ المدير العام وسكرتيرته يستعرضان بعض الخطابات.



باب مكتبي مفتوح على الدوام. وبما أن هذا الفندق يستقبل ما يصل إلى ٣٠ الف نزيل في العام، لابد أن يتكاتف جميع العاملين ويؤدوا واجباتهم بروح الفريق. فكل واحد منهم يعمل بجد وإخلاص ويوظف ساعات كثيرة من وقته من أجل تحقيق ذلك.

غاري، المدير العام

الخامسة صباحاً. كما تنظف جميع الأواني وترتب في الأماكن المخصصة لها.

عين على المستقبل

يوم الإثنين أجتمع مع المدير العام لمناقشة نتائج الاستبيانات التي طلبنا من نزلاء الفندق تعبئتها. وهذه النتائج تحدد مدى رضا النزلاء عن الخدمات والتسهيلات والمرافق والطعام. ونعقد اجتماعات منتظمة لبحث سبل التحسين والتطوير الممكنة. وبعد ذلك أجتمع مع المراقب المالي لمناقشة الميزانيات الشهرية للطعام وتدبير الفندق.



شرح الكلمات الصعبة

مدير مبيعات المنطقة: الشخص الذي يزور المؤسسات والشركات المحلية بغرض تعريفها بالفندق.

الميزانية: إجمالي المبلغ المخصص لإدارة ما كنفقات.

الشَّرَك: مرتفع أو منخفض رملي في مجاز الغولف يعمل على إعاقة اندفاع الكرة.

سجِّل عندك: عبارة يطلقها كبير الطهاة لإشعار بقية الطهاة في المطبخ أنه على وشك إبلاغهم بتفاصيل طلب طعام جديد.

الكلور: مادة معقمة قاتلة للجراثيم.

وفود المؤتمر: حضور المؤتمر من الأشخاص.

المدير المناوب: الشخص المسؤول عن تسيير الشؤون اليومية للفندق خلال فترة زمنية محددة من اليوم.

المراقب المالي: الشخص المسؤول عن ضبط حركة المبالغ المالية الواردة للفندق والتحكم في أوجه صرفها.

فريق رعاية الميادين: هم العاملون المكلفون برعاية ميادين الفندق.

بطاقة طلب إصلاح: بطاقة يقوم عمال النظافة والمباشرون بتعبئتها عند ملاحظة أن أي شيء داخل الغرف أو الفندق يحتاج لإصلاح مثل وجود دولاب مكسور أو باب مخلخل أو مصباح يحتاج لتبديل. وتسلم هذه البطاقة لقسم الصيانة.

قسم الصيانة: القسم المسؤول عن رعاية مباني الفندق من الداخل والخارج.

الاستبيان: نموذج يحمل أسئلة ، وعلى القارئ الإجابة عن تلك الأسئلة.

حارس مرافق الغولف : هو الشخص الذي يفتش ميادين الغولف ويقف على حالها.

الإيراد: الدخل أو المبلغ المالي المستلم.

"الطبق الخاص": جزء من وجبة ، وعادة ما يكون أحد الأطباق الرئيسة ، ويضم إلى قائمة أصناف الطعام فقط في اليوم الذي يقدم فيه .

نائب كبير الطهاة: الشخص الذي يلي كبير الطهاة في المنصب مباشرة.

لجنة تذوق الطعام: ما بين ثلاثة إلى أربعة من فريق النادلين والنادلات يتذوقون "الأطباق الخاصة" الواردة على قائمة أصناف الطعام ويمنحون درجات تقديرية من مجموع عشر درجات.

جهاز لاسلكي "ووكي توكي": هو جهاز لاسلكي صغير الحجم يمكنه الإرسال والاستقبال . وهذا يعني أن بإمكان مستعمله إرسال الرسائل إلى طرف آخر واستقبال رسائل ذلك الطرف.



المسرد